

Erfahrungen und Entwicklungen mit Digitalisierung und KI in Praxisfeldern Sozialer Arbeit – ein Lehrforschungsprojekt im SoSe 24

Onlinebefragung und 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews

Dr. Claudia Roller
Dipl.-Soz. Wiss. Petra Wiedemann

Studierende im MA Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

Im Lehrforschungsprojekt entstanden interessante und umfangreiche Perspektiven und eine solide Datenbasis für die weitere Forschungsarbeit. Die Studierenden haben die Voraussetzungen für weitere Auswertungen geschaffen und mit großer Kompetenz und Fachlichkeit das Projekt gestaltet. In der zur Verfügung stehenden Zeit (April bis Juli 24) arbeiteten sich die Studierenden in daten- und vertrauensschützende Interviewführung, sozio-technische Umsetzung von Audioaufnahmen und deren Transkription, Arbeiten mit MAXQDA und SPSS sowie Excel ein und nahmen an dem gesamten Forschungsprozess bis zur Codierung der Interviews und Entwicklung von Deutungshypothesen wie auch am Pretest teil. Das Engagement und die konstruktive vertrauensvolle Zusammenarbeit im Forscher:innen-Team hat Vieles ermöglicht, Danke dafür!

Weitere Auswertungsschritte stehen noch aus und so planen wir Anfang 2025 einen Bericht zum Lehrforschungsprojekt vorzulegen und auf der Homepage der TH Köln zu veröffentlichen! Nachfragen gerne per Mail an claudia.roller@th-koeln.de und an petra.wiedemann@th-koeln.de.

Forschungsfragen 1

- Welche Arbeitsprozesse werden in den Institutionen digital unterstützt oder vermittelt?
- Und wie werden diese in der alltäglichen Arbeit als Sozialarbeiter:in erlebt und bewertet?
- Wie werden durch Digitalisierung ausgelöste ethische Fragen, wie Informationssicherheit, Persönlichkeitsverletzung und Technikfolgen sowie Themen der sozialen Gerechtigkeit und Ungleichheit, z.B. Technologiezugänglichkeit in der Praxis Sozialer Arbeit bearbeitet?

Ergebnisse

- Die Digitalisierung in der Praxis Sozialer Arbeit geschieht auf den verschiedenen Ebenen von Verwaltung und Dokumentation sowie in auf Adressat:innen bezogenen Arbeitsprozessen. Die Beispiele verweisen auf eine umfassende Nutzung digitaler Tools in den administrativen Prozessen sowie in der Kommunikation mit internen und externen Fachstellen- und -kolleg:innen.
- Nahezu alle Befragten nutzen digitale Geräte und Anwendungen für administrative Prozesse. Fast alle berichteten über digital vermittelte Kommunikation mit internen und externen Kolleg:innen per Mail, per Messenger oder per Videokonferenz.
- Der Einsatz digitaler Tools, Dienstsmartphones, Notebooks etc. werden vorwiegend als arbeitserleichternd und unterstützend bewertet.
- Die Bewertung und der Zugang zu digitalen Tools für die Kommunikation mit Adressat:innen differieren je nach Erfahrung und institutionellen Hintergrund. Es zeigt sich eine differenzierte Einschätzung, wann und wofür digital vermittelte Kommunikation mit Adressat:innen sinnvoll ist.

Forschungsfragen 2

- Wie kann die digitale Teilhabe der Adressat:innen durch die Soziale Arbeit innerhalb einer Fachberatungsstelle konzeptionell gefördert werden?
- Wie nehmen Sozialarbeitende den Einfluss der Digitalisierung auf ihre Arbeit und den damit verbundenen Datenschutz wahr?

Ergebnisse- Deutungshypothesen 2

- Das Beispiel aus der Wohnungslosenhilfe (Plakat 2) illustriert, wie die „digitale Teilhabe der Adressat:innen“ als zentrale Ausrichtung in der Angebotsstruktur verankert ist, während gleichzeitig das Beziehungsparadigma gewahrt bleibt.
- Das Beispiel aus dem Schuldnerberatungsprojekt (ohne Plakat) zeigt das Bestreben ein hybrides Beratungssetting zu etablieren, in dem face-to-face-Beratung sinnvoll mit digitalen Zugängen und digitaler Bildung verknüpft wird.
- Es deutet sich ein Zusammenhang zwischen dem Umsetzungsgrad von Digitalisierungsprozessen inklusive konzeptioneller Verankerung und Selbstwirksamkeitserleben der Fachkräfte im professionellen Umgang mit soziotechnischen Systemen und Datenschutzerfordernissen an.

Forschungsfragen 3

- Welche positiven Effekte sehen Sie im asynchronen und/oder mobilen Arbeiten?
- Was wünschen Sie sich in Bezug auf digitales Arbeiten?

Ergebnisse- Deutungshypothesen 3

- Das Plakat 3 (Wohnungslosenhilfe 2) steht für die unterstützende Funktion digitaler Anwendungen für den Berufsalltag im professionellen Handeln im Spannungsfeld zwischen organisationaler Rahmung und individueller Strategien.
- Digitale Tools werden zur Unterstützung von Arbeitsprozessen eingesetzt und geschätzt.
- Handlungssicherheit soll durch Fortbildungen und Bereitstellen von Geräten und Leitlinien erreicht werden.
- Mobiles Arbeiten wird arbeitsfeldspezifisch sehr differenziert bewertet, Grenzen durch Arbeiten vor Ort und in face-to-face mit Adressat:innen werden deutlich markiert, Optionen fürs mobile Arbeiten ausgelotet.
- Die Arbeit mit E-Akten, Zugriff auf Datenbanken und Laufwerken und andere digitale Tools werden vorwiegend als unterstützend und effizienzsteigernd bewertet.

Methoden und Forschungsfelder

Onlinebefragung der Praxisanleiter:innen aus den Bachelor-Studiengängen Soziale Arbeit sowie Kindheitspädagogik und Familienbildung (Rücklauf 89 Datensätze). Für die Onlinebefragung wurde mit UNIPARK (Tivian) gearbeitet, die Datensätze wurden in SPSS überführt und ausgewertet. Die grafische Darstellung erfolgte mit Excel.

Parallel dazu wurden 14 problemzentrierte Interviews aus folgenden Feldern geführt:

Wohnungslosenhilfe: Notschlafstelle, Begegnung, Beratung und Prävention (3 Interviews); Schuldnerberatung (2 Interviews); Erstaufnahmeeinrichtung für unbegleitete männliche Geflüchtete (UMA); Wohnungsnotstelle - Migrationsberatung im kommunalen Integrationsmanagement; Jobcoaching für Menschen mit Behinderungen; Rechtliche Betreuung; Ambulante Familienhilfen und Hilfen zur Erziehung (2 Interviews); Kindertagespflege; Schulsozialarbeit und Sozialer Dienst in der JVA.

Im Zuge der qualitativen Forschung wurden folgende digitale Anwendungen unterstützend eingesetzt:

- Kollaboration über die Lernplattform ILU: Etherpads und Foren
- Interviewführung über ZOOM, Aufzeichnung über Smartphone und Transkription mit NoScribe und MS 365
- Anonymisierte Interview-Zusammenfassungen mit PDF-Gear oder TH Köln GPT-Lab
- Codierungen und Auswertungen mit MAXQDA.

Alle Transkriptionen und Textzusammenfassungen wurden an Hand der Originalaudio-Dateien nach Überprüfung überarbeitet.

Offene Fragen und Themen:

- Digitalität kann sowohl Gerechtigkeit fördern als auch verhindern, Ungleichheiten verschärfen oder mildern. Organisationen dienen als Kontexte für (Un-)Gleichheit und Gerechtigkeit sowie als Orte der ethischen Aushandlung und Verantwortungsübernahme.
- Die Digitalisierung organisatorischer Praxis im Adressat:innen-Kontakt schafft neue Datenquellen wie Log-files und digitale Verhaltensspuren, die transdisziplinäre Forschungszugänge erfordern, etwa zur Rekonstruktion von „Datenreisen“ oder zu neuen Formen der Bildanalyse. Forschungspraxis erfordert eine dringende Reflexion und interdisziplinären Austausch.
- ...?!

Quellenangaben
Bortz, Jürgen; Döring, Nicola (2016). Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Aufl. Heidelberg: Springer Medizin Verlag
Kuckartz, Udo u.a. (2009). Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
Raab-Steiner, Elisabeth; Benesch, Michael (2018). Der Fragebogen. Von der Forschungsfrage zur SPSS-Auswertung. 5. Aufl. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG
Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (2018). Methoden der empirischen Sozialforschung. 11. Aufl. Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH
Heffnerich, Cornelia (2011). Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften.
Przyborski, Aglaia; Wohlrab-Sahr, Monika (2014). Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. Oldenbourg Verlag. 4. Auflage.
Roller, Claudia; Wiedemann, Petra (2024). Digitale Tools in der Praxis Sozialer Arbeit. Köln (Manuskript)
Witzel, Andreas; Reiter, Herwig (Hg.) (2022). Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung. Weinheim/ Basel.

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Erfahrungen und Entwicklungen mit Digitalisierung und KI in Praxisfeldern Sozialer Arbeit – ein Lehrforschungsprojekt imSoSe 24

Hier 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews

Beispiel Wohnungslosenhilfe 1, für das Interview: Deborah Baier, Sozialpädagogin /Sozialarbeiterin BA

Dr. Claudia Roller
Dipl.-Soz. Wiss. Petra Wiedemann

Studierende im MA Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

D. Baier:
Aufgaben/ Angebote der Institution und Erfordernisse der Adressat:innen
Die Zielgruppe der Wohnungslosenhilfe ist heterogen und reicht von jungen Erwachsenen, über psychisch erkrankte Personen bis hin zu Älteren und Migrant:innen (vgl. Specht 2017, S. 32f.). Zur Überwindung der Wohnungsnotfallproblematik und den besonderen sozialen Schwierigkeiten hat der Staat sozialpolitisch den Auftrag Hilfeleistungen zu schaffen und bereit zu stellen (vgl. ebd. S. 33f.). Präventive Hilfen innerhalb der Sozialen Arbeit zielen darauf ab, den Erhalt der Wohnung sicherzustellen und sozialer Exklusion entgegenzuwirken. Neben ambulanten Hilfen gehört auch die Fachberatungsstelle nach §§ 67- 69 SGB XII zu diesen Hilfen (ebd. S. 39ff.). Sie dient als eine Art Schnittstelle im Hilfesystem und deckt als Hilfsangebot mit 75,6% den größten Anteil der Klientel ab (vgl. BAG W 2012, S. 2).
Die Expertin arbeitet an einer Fachberatungsstelle mit angegliederter Begegnungsstätte, zu der auch Menschen mit geringem Einkommen Zugang haben und die über einen festen Wohnsitz verfügen. Zu den 13 Angeboten der Fachberatungsstelle gehören neben der postalischen Erreichbarkeit für Wohnungslose ohne festen Wohnsitz auch Mittagstischangebote und verschiedene Angebote, die die Teilhabe von den Besucher:innen fördern sollen. Vor dem Hintergrund, dass wohnungslose Menschen oftmals nicht über die Voraussetzungen und Zugänge zu digitalen Ressourcen, wie ein Smartphone, Notebook, WLAN und auch Strom oder Ruhe verfügen, erscheint es besonderes interessant, wie sich das Thema der „Digitalisierung“ in der Lebenswelt der Adressat:innen widerspiegelt und wie die soziale Arbeit die Teilhabe der Wohnungslosen konzeptionell fördern kann. Dazu im folgenden Auszüge aus dem Interview:

Forschungsfrage

Wie kann die digitale Teilhabe der Adressat:innen durch die Soziale Arbeit innerhalb einer Fachberatungsstelle konzeptionell gefördert werden?

Forschungsstand (D. Baier)
Die digitalen Veränderungen innerhalb der Gesellschaft betreffen wohnungslose Menschen ebenso wie Menschen, die über eine feste Wohnmöglichkeit verfügen (vgl. Heinzelmann et al. 2021, S. 143). Dennoch spiegelt sich das Forschungsinteresse in Bezug auf Digitalisierung in der Wohnungslosenhilfe nur begrenzt in der deutschen Forschungsliteratur wider. Während der Corona-Pandemie wurde ein dreijähriges Forschungsprojekt „SiWo – Smart Inklusion für Wohnungslose“ von der technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm durchgeführt. Das Projekt untersuchte dabei die Bedarfe von Wohnungslosen in Bezug auf Informations-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfen und wie diese mittels digitaler Angebote und Produkte gedeckt werden können (vgl. Sowa et al. 2023). Soziale Benachteiligungen ergeben sich insbesondere auch in den Möglichkeiten die digitalen Endgeräte dahingehend zu nutzen, dass dessen Potenziale, zum Beispiel zur Informationsgewinnung, ausgeschöpft werden können. Denn meist ist die Versorgung mit Internet und Strom problematisch (vgl. Studeny 2020, S. 557). Hierdurch wird der Zugang zum Wohnungsmarkt besonders erschwert, da Wohnungsanzeigen inzwischen überwiegend online einsehbar sind. Auch das Schreiben von Bewerbungen erfordert heutzutage digitale Endgeräte, um eine Bewerbung schriftlich zu formulieren und zu versenden. Sowa et. al (2023) verweisen in ihrer Publikation auf die Ergebnisse der Forschung von Klocke, Lewis und Hartmann, die festgestellt haben, dass auch Wohnungslose Smartphones überwiegend für die Freizeitgestaltung nutzen (Sowa et al. 2023, S. 33).

„[...] Und insofern sind das Lernwerkstatt Formate. Also ich habe das Konzept entwickelt, war eben vorher auch in einigen Institutionen der Wohnungslosenhilfe einfach, um mit Leuten zu sprechen, Fragen nach dem Motto: Wenn ihr ins Internet gehen würdet, was würde euch interessieren oder geht ihr bereits und wenn ja, womit beschäftigt ihr euch dann? Und das Konzept ist in 2 Stunden zu zweit an einem Freitagnachmittag, (...), die müssen sich ja vorher anmelden, um ein bisschen Verbindlichkeit reinzubringen.“
A2Digi_Prax_Ba: 7 - 7 (0)

„Wir haben dann eben letztendlich in diesen 2 Stunden, die wir dafür eingeplant haben, auch wieder 8 Leute da gehabt, weil wir dann parallel gearbeitet haben. Das war dann auch im normalen Tagesbetrieb vom Cafe, sodass die Menschen dann eben auch hier Mittag gegessen haben und dann danach in die Lernwerkstatt kamen und damit auch andere sehen, was wir da so machen und da auch noch mal so ein bisschen Neugier zu wecken, und das Waren ganz unterschiedliche, sehr persönliche Themen. Also es gab welche, die gesagt haben, ja, ich habe hier das Vertrauen [...]“
A2Digi_Prax_Ba: 8 - 8 (0)

Variationen von Zugängen (face to face, Telefonie, Mail, Messenger, Homepage, Podcasts, Vorlesefunktionen und Übersetzungsfunktionen bauen Schwellen ab!

„Und insofern haben wir ganz unterschiedliche Bedarfe. Es gibt eben dann Menschen, die mittlerweile auch Behördengänge damit abwickeln, also diese Jobcenter digital App installiert haben, wo dann auch zum Beispiel eine Hilfestellung durch uns dann passiert beim Installieren, weil da kommt ja das erste Passwort zum Einstieg, zum Registrieren und dann ist es der einen Person schon wichtig, dass da noch jemand nebedran sitzt, dass da nichts schiefgehen kann, ob sie auch wirklich richtig machen und es kommen ganz unterschiedliche Anwendungen. Bis hin zu einem Herrn, der in einer Notunterkunft seit Längerem untergebracht ist und der eine Aufforderung zum Mikrozensus bekommen hat, der keine Ahnung hatte, was das ist.“
A2Digi_Prax_Ba: 6 - 6 (0)

Deutungshypothese: Eine konzeptionelle Einbindung des Themas Digitalisierung, dass sich an den Bedarfen der wohnungslosen Adressat:innen orientiert, führt zu bedarfsgerechten Angeboten, die gezielt die digitale Kompetenz und damit verbunden die Teilhabe der Betroffenen verbessern kann.

Deutungs-Hypothese: Es ist die Verantwortung der Mitarbeitenden, die Adressat:innen innerhalb der Institution für Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren und aufzuklären, um die personenbezogenen Daten im Internet schützen zu können.

Dann ging es darum, ein Konzept zu entwickeln für eine digitale Lernwerkstatt (Anm. in Präsenz), die Menschen, die von Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit und oder Armut betroffen sind eine Tür zu öffnen zu digitaler Teilhabe.“
A2Digi_Prax_Ba: 1 - 1 - 0

Deutungshypothese: Von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Personen sind unterschiedlichen Barrieren bzgl. der Digitalisierung ausgesetzt, wodurch die Teilhabemöglichkeiten der Adressat:innen begrenzt und erschwert sind.

„[...] wir haben auch einige digitale Endgeräte im Verleih, also für Menschen, die keine Möglichkeit haben, weil sie eben die finanziellen Mittel nicht haben oder weil sie sich noch nie damit auseinandergesetzt haben [...]“
A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

Zur zugänglich gestalteten Homepage: „Das war ursprünglich vorgesehen als App, die zu entwickeln war, als ich die Projektleitung übernommen habe, habe ich dafür plädiert, lieber den Relaunch einer Website, die wir ohnehin schon hatten, nämlich [...], damit zu machen, weil damit für Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind, die keine neuen Geräte haben und damit keine Betriebssystem, Updates, vielleicht mehr fahren können, ist die Nutzung einer App mit zu vielen Hindernissen verbunden, also so niedrigschwellig wie möglich.“
A2Digi_Prax_Ba: 1 - 1 (0)

„Genau. Wir haben einen freien WLAN Zugang 24 Stunden, 7 Tage die Woche, der auch vor der Tür funktioniert. Das heißt also, wenn wir geschlossen haben, was ja auch passiert, dass man dann auch vor der Tür Mails abrufen kann, wenn man eben ein entsprechendes digitales Endgerät hat. Wir geben auch das Zugangspasswort ohne weiteres raus, wir ändern es auch nicht ständig, weil uns ist ja daran gelegen, dass Menschen digitale Teilhabe erleben können und wir haben im Café einige Notebooks stehen, an das man sich direkt dransetzen kann für die Leute, die eben kein Endgerät haben und ein Drucker dabei, falls man eben mal was ausdrucken möchte. ... Das Gerät ist vorbereitet unter dem Aspekt des Datenschutzes. Nach der Nutzung wird es neu gestartet und wird dann auf 0 gesetzt. Das heißt also alle Änderungen, alle Verläufe, alle Dateispeicher, Aktivitäten werden dann eben zurückgesetzt und wenn jemand Unterlagen zum Beispiel bearbeitet und die Datei mitnehmen möchte, gibt es die Möglichkeit, falls die Person eine Cloud hat, das dort hochzuladen. USB Stick genauso wie Kopfhörer, falls jemand eben auf diesem Notebook auch was mit Ton sich dann anschauen möchte, das geben wir dann kostenfrei raus und kann dann behalten werden und so weiter und so.“
A2Digi_Prax_Ba: 4 - 4 (0)

„Wer von den Ratsuchenden mit uns kommunizieren möchte, digital und eben ein datenschutzwahrenden Affekt haben möchte, dann muss die Person Signal installieren. Wir helfen da natürlich auch gerne, wenn man sagt, ja, aber wir nutzen doch alle Whatsapp ja, das mag sein. Wir nutzen es aber nicht und es hat dazu geführt, dass eine Menge Menschen sich Signal installiert haben, weil wir da eben halt auch strikt sind, denn wir haben ja die Verantwortung, dass wie Daten und Informationen, über die wir verfügen, nicht abfließen oder nicht in einen Zusammenhang gestellt werden für Verfolgungen oder ähnliches genutzt werden. Das hilft uns natürlich nicht [...]“
A2Digi_Prax_Ba: 11 - 11 (0)

Es geht um Informationen, es geht auch um Kontakte, denn die einzige Möglichkeit, nicht nur sich zu informieren, sondern auch Kontakte zu halten, ist so ein Gerät. Also insofern ist das sehr wichtig und gleichzeitig ist es für uns auch immer ein Aspekt auf Themen wie Datenschutz hinzuweisen, also wenn sie sagt, ja, ich bin da, kommen diese Cookies, und ich sage, dann akzeptieren Nein, genau nicht. „
A2Digi_Prax_Ba: 5 - 5 (0)

„[...] größeren Bildschirm nutzen wollen oder eben beispielsweise auch gerne Videos gucken möchten und denn das ist ja auch das Thema Freizeit, ist auch ein relevanter Aspekt, an dem viele Menschen nicht denken, wenn es um wohnungslose und obdachlose Menschen geht. Es geht eben auch darum nach dem Überleben auf der Straße es eben halt auch daran liegt, Freizeitaktivitäten haben zu können.“
A2Digi_Prax_Ba: 2 - 2 (0)

Deutungshypothese: Messengerdienste ermöglichen eine niedrigschwellige Kommunikation mit den Adressat:innen, wobei der verwendete Messengerdienst ausschliesslich unter Berücksichtigung der Datensicherheit gewählt werden darf.

Quellenangaben:
BMAS (2024) - Erstmals belastbare Zahlen über Wohnungslosigkeit in Deutschland. Online verfügbar unter <https://www.bmas.de/DE/Soziales/erstmals-belastbare-zahlen-ueber-wohnungslosigkeit-in-deutschland.html>, zuletzt geprüft am 06.08.2024.
Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW) (2012). Statistikbericht. Online: https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistik-bericht_2012_Tabellen.pdf, zuletzt eingesehen am: 22.08.2024.
Heinzelmann, F.; Holzmeier, T.; Proschek, K.; Sowa, F.(2021). Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen Wunder, Maik (Hrsg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Verlag Julius Klinkhardt, S. 143-156.
Lowis, D.; Klocke, V.; Hartmann, M. (2024). Pandemie digital?. Menschen ohne festen Wohnsitz und digitale Kommunikation unter neuen Vorzeichen. In: Frank Sowa/Marco Heinrich/Frieda Heinzelmann/ Obdach- und Wohnungslosigkeit in pandemischen Zeiten (363-380).Bielefeld:transcript Verlag.

Erfahrungen und Entwicklungen mit Digitalisierung und KI in Praxisfeldern Sozialer Arbeit – ein Lehrforschungsprojekt imSoSe 24

Hier 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews

Beispiel Wohnungslosenhilfe 2, für das Interview: Diplom Sozialpädagogin/Sozialarbeiterin Tanja Grüb-Okkan

Dr. Claudia Roller
Dipl.-Soz. Wiss. Petra Wiedemann

Studierende im MA Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

Angebotsstruktur:

Das Arbeitsfeld der Präventionsarbeit in der Wohnungslosigkeit ist rechtlich in den §§ 67-69 SGB XII geregelt und zielt darauf ab, Obdachlosigkeit zu verhindern und angemessenen Wohnraum sicherzustellen. Es erfordert die Vernetzung von kommunalen Einrichtungen, Wohlfahrtsverbänden, gemeinnützigen Organisationen und privaten Trägern. Diese Zusammenarbeit ermöglicht ein umfassendes Unterstützungsangebot, das Beratungsleistungen und aufsuchende Hilfen umfasst. Präventive Maßnahmen konzentrieren sich auf die frühzeitige Identifikation von Risikofaktoren und die Entwicklung von Strategien zur Vermeidung sozialer Problem-Eskalationen, einschließlich der Beratung bei Mietrückständen und der Förderung sozialer Integration. Ein zentrales Element ist das Clearing, bei dem Fachkräfte mit Betroffenen deren Wohn- und Lebenssituation klären, um gezielt Unterstützung bei rechtlichen Problemen wie Kündigungen und Räumungsklagen zu leisten.

Forschungsfragen:

Welche Veränderungen ergeben sich in den Organisationspraktiken und Organisationskulturen durch das „Digitale“?

Welche Spannungsfelder sind zwischen organisationalen Rahmenbedingungen und individuellen Strategien der Fachkräfte zu identifizieren?

Gesetzliche Änderungen, die angestoßen werden, zielen auf Verbesserungen bezüglich der Digitalisierung im Umgang mit den Behörden ab. So setzte die Landesverwaltung NRW im Januar 2022 ein Gesetz zur Stärkung der medienbruchfreien Digitalisierung in Kraft. Ziel dieses ist es, schriftliche Anforderungen in Verwaltungsverfahren zu reduzieren, was einen einheitlichen digitalen Prozess ermöglichen soll (vgl. Dashboard Digitale Verwaltung 2023, o.S.). Weitere Initiativen wie das „Onlinezugangsgesetz (OZG)“ (2017) und das „Regierungsprogramm Digitale Verwaltung 2020“ zeigen, dass der Gesetzgeber daran arbeitet, die Voraussetzungen für eine vollständige Digitalisierung zu schaffen. Das „Entbürokratisierungsgesetz“ bietet zudem die Möglichkeit, Prozesse zu überprüfen und zu optimieren (vgl. ebd.).

Deutungshypothese 1: Eine weiterführende Digitalisierung von Prozessen innerhalb und außerhalb der Einrichtung, zum Beispiel im Umgang mit Behörden, würde den Arbeitsalltag erleichtern und positiver gestalten, insbesondere durch die Abschaffung papierbasierter Prozesse.

„Also ich finde das super, weil ich das mag, ich kann mich dann besser strukturieren in meiner Arbeit, ich bin auch kein Fan von alles auf Papier und in Papierakten arbeiten und weiß ich nicht was. Also ich finde das echt klasse. Und ja, also bin da wie gesagt einfach ein Freund davon. Also je mehr desto besser muss ich ehrlich gesagt sagen, also mich nervt es eher, wenn ich vieles auf Papier machen muss“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5

„Also man hat gerade aufgrund dessen dass man ja mit unserem Klientel viel mit Ämtern, Behörden zu tun hat und da viele Antragstellungen macht, läuft es dann doch häufig darauf aus dass Sachen noch ausgedruckt werden müssen dann müssen die unterschrieben werden dann wieder eingescannt werden damit man sie dann je nachdem per E-Mail oder wie auch immer verschicken [...]“ A3Digi_Prax_GO: 7 - 7 (0) „...Möglichkeit, dass wir auch Unterlagen digital unterschrieben werden können“ A3Digi_Prax_GO: 6 - 6 (0)

Apollonio et al. definieren digitale Kompetenzen als die Fähigkeit, in digitalisierten Bereichen erfolgreich zu agieren und betonen die Verbindung von Wissen aus der Sozialen Arbeit mit praktischen und theoretischen Erfahrungen (Apollonio et al. 2020, S.22). Der „DGB Index- Gute Arbeit“ zeigt, dass digitale Technologien neue Qualifikationen erfordern, wozu 62 % der Befragten im Sozialwesen zustimmen (DGB 2022, S.16, 28). Coester und Pohlmann warnen davor, dass mit zunehmender Nutzung digitaler Technologien das Verständnis abnimmt, was zu Misstrauen oder blindem Vertrauen führen kann. Unternehmen sollten daher vertrauenswürdig handeln, um dieses Vertrauen zu fördern (Coester, Pohlmann 2021, S.120 ff.).

Deutungshypothese 2: Unterschiede in der digitalen Kompetenz von Sozialarbeitern beeinflussen das Vertrauen und die Integration von technologiegestützten Arbeitsmitteln in der täglichen Arbeit, wobei dieses Vertrauen von der individuellen Kompetenz im Umgang mit digitalen Tools abhängt.

„Dieses OK, ich bin in einem Programm, was ich vielleicht noch nicht so kenne. Ich weiß aber, wenn ich irgendwas brauche, dann kann ich das jederzeit googeln, mir auf youtube irgendwelche Tutorials angucken oder was auch immer und ich finde dann relativ einfach selbstständig eine Lösung und da sind Kolleginnen halt doch eher überfordert, wissen dann nicht wie sie das rausfinden und sind dann[...]“ A3Digi_Prax_GO: 5 - 5 (0)

„Aber wir haben halt ne, wir haben ne eigene IT- Abteilung und wenn irgendwelche Sachen auf technischem Wege umgesetzt werden sollen, dann läuft das natürlich dadurch und dann vertraut man ja drauf, dass da Menschen sitzen, die davon mehr verstehen als jetzt vielleicht unser einer als Sozialarbeiter und das dann insofern auch entsprechend abgesichert ist oder sichergestellt wurde, dass da nichts passieren kann, sag ich mal.“ A3Digi_Prax_GO: 6 - 6 (0)

Die Corona-Pandemie hat das mobile Arbeiten erheblich vorangetrieben, wobei die Digitalisierung von Kommunikations- und Informationskanälen eine wesentliche Voraussetzung dafür war. Laut dem DGB-Index Gute Arbeit, Report 2021, gaben im Frühjahr 2021, während einer der Hochphasen der Pandemie, 41 Prozent der Arbeitnehmer*innen an, zumindest teilweise von zu Hause auszuarbeiten. Das Ziel, die Virusverbreitung durch die Reduktion persönlicher Kontakte zu verringern, führte zu einer deutlichen Zunahme des mobilen Arbeitens, unterstützt durch eine beschleunigte Digitalisierung, insbesondere im Bereich der digitalen Kommunikation wie Videokonferenzen (vgl. DGB 2022, S. 18).

Deutungshypothese 3: Die begrenzte Eignung von Homeoffice-Tätigkeiten in der Zusammenarbeit mit Klienten:innen ergibt sich aus der Struktur der durchgeführten Sozialarbeit. Dennoch ermöglichen der Einsatz von Videokonferenzen und virtuellen Teambesprechungen die Kommunikation mit externen und internen Kollegen:innen über räumliche Distanzen hinweg, was ortsflexibles Arbeiten zum Teil realisierbar macht..

„Und in der sozialen Arbeit finde ich auch, sollte auf jeden Fall vorangetrieben werden und sollte aber wie einhergehend gesagt gut werden, weil ich glaube, da gibt es schon auch viele, die dann schnell überfordert sind. Das ist dann vielleicht eher dann das Resignierende, wenn man es nicht gleich aufs erste Mal hinkriegt“ A3Digi_Prax_GO: 9 - 9 (0)

„[...]jetzt sind wir auf Microsoft Teams übergegangen, worüber wir jetzt auch unsere ganzen Dateiablage machen alles, was irgendwie teamintern relevant ist, Formulare schreiben etc .p.p. läuft bei uns jetzt alles über MS Teams, das nutzen wir dann auch als Meetingplattform.“ A3Digi_Prax_GO: 2 - 2 (0)
„Also ich kann das mache ich jetzt gerade auch, mich über meinen Computer zu Hause auch ins Netzwerk von der Firma einschalten. Wir haben dann über unsere Diensthandys oder Tablets so einen.“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

„Also ich bin ab und zu mal im Homeoffice, aber dann eher für Meetings und da nutze ich tatsächlich mein privates Gerät“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

„Ne, genau, ich habe keinen Dienst Laptop, weil also zum einen weil mein Job jetzt auch nicht wirklich HomeUse relevant ist“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)
„Deswegen nutze ich dafür dann tatsächlich mein privates Notebook, wenn ich mal aus Homeoffice arbeite.“ A3Digi_Prax_GO: 4 - 4 (0)

Fazit:

Insbesondere in der Prävention von Wohnungslosigkeit könnten digitale Prozesse dazu beitragen, Behördengänge zu reduzieren und Zeit für sozialarbeiterische Interventionen zu gewinnen. Um digitale Exklusion zu vermeiden, ist eine bedarfsorientierte Analyse der Bedürfnisse und der technischen Ausstattung erforderlich. Unterschiede in der digitalen Kompetenz haben einen erheblichen Einfluss auf das Vertrauen und die Integration technologiegestützter Arbeitsmittel. Personen mit höheren digitalen Fähigkeiten und einer Bereitschaft zur Selbsthilfe, zeigen mehr Vertrauen in digitale Tools, während mangelnde Kenntnisse und geringe Einarbeitungsbereitschaft zu Skepsis und Misstrauen führen (vgl. Apollonio et al. 2020, S.32). Daher sind strukturierte Schulungsmaßnahmen essenziell, um die digitale Kompetenz und das Vertrauen der Mitarbeitenden in neue Systeme zu fördern. Insgesamt zeigt sich, dass gut strukturierte Schulungen das Vertrauen in technologische Arbeitsmittel signifikant erhöhen und dadurch die Nutzung digitaler Tools verbessern können. Der Auftrag der Sozialen Arbeit, soziale Fragen wie Soziale Gerechtigkeit, Chancengleichheit und Menschenrechte zu adressieren, bleibt weiterhin von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund sollte die digitale Transformation gesehen und genutzt werden.

Die Soziale Arbeit setzt digitale Technologien gezielt ein, um die Unterstützungspotenziale für ihre Adressatinnen und Adressaten auszuschöpfen und ihnen letztlich mehr Unabhängigkeit zu ermöglichen – sogar von der Sozialen Arbeit selbst. Es gilt, die durch digitale Technologien entstehenden neuen Teilhabechancen und Gestaltungsmöglichkeiten aktiv zu nutzen (vgl. Apollonio et al. 2020, S.34).

Quellenangaben:

Apollonio, Lisa; Kietz, Helene; Wächter, Bettina (2020). Digitale Arbeitswelten von helfenden Berufen. Notwendige Skills und Kompetenzen für eine zukunfts-gewandte Arbeit in sozialen Unternehmen. Regensburg.
BMAS (2024) - Erstmals belastbare Zahlen über Wohnungslosigkeit in Deutschland. Online verfügbar unter <https://www.bmas.de/DE/Soziales/erstmalig-belastbare-zahlen-ueber-wohnungslosigkeit-in-deutschland.html>, zuletzt geprüft am 06.08.2024.
Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI): Eckpunkte für eine moderne und zukunftsgerichtete Verwaltung. Online verfügbar unter https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/gesetzgebungsverfahren/DE/Downloads/kabinettsfassung/ckpunkte-ozg.pdf?__blob=publicationFile&v=3.
Coester, Ulla; Pohlmann, Norbert (2021). Vertrauen – ein elementarer Aspekt der digitalen Zukunft. In: Datenschutz Datensicherheit 45 (2), S. 120–125. DOI: 10.1007/s11623-021-1401-x.
Dashboard Digitale Verwaltung (2024). Online verfügbar unter Dashboard Digitale Verwaltung (digitale-verwaltung.de)
DGB-Index Gute Arbeit – Report 2022 (2022). Digitale Transformation -Veränderung der Arbeit aus Sicht der Beschäftigten: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++e9c777a4-507f-11ed-9da8-001a4a160123>
Klinger, Sabine; Sackl-Sharif, Susanne; Mayr, Andrea (2024). Ortsunabhängiges und zeit-flexibles Arbeiten: Die digitalisierte Soziale Arbeit im Spannungsfeld von organisationalen Rahmenbedingungen und individuellen Strategien. Graz/ Jena.
Seelmeyer, Udo (2024). Digitalisierung Sozialer Dienste. In: Klenk et al. (Hrsg) Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Erfahrungen und Entwicklungen mit Digitalisierung und KI in Praxisfeldern Sozialer Arbeit – ein Lehrforschungsprojekt im SoSe 24

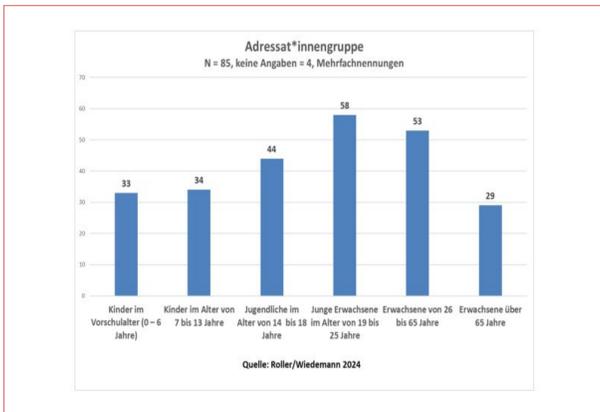
Onlinebefragung und 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews

Dr. Claudia Roller
Dipl.-Soz. Wiss. Petra Wiedemann

Studierende im MA Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

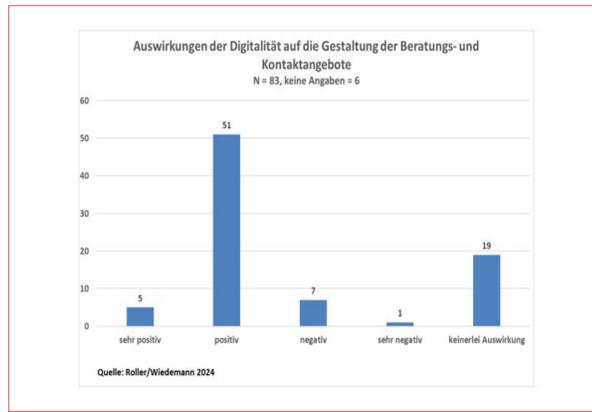
Tätigkeitsfelder und Adressat*innen

Die Praxisanleiter:innen wurden zu den Tätigkeitsfeldern und den Adressat*innengruppen befragt. 89 Praxisanleiter:innen beteiligten sich an der Befragung, davon leiteten 32 Praxisanleiter:innen zum Zeitpunkt der Befragung Studierende an.



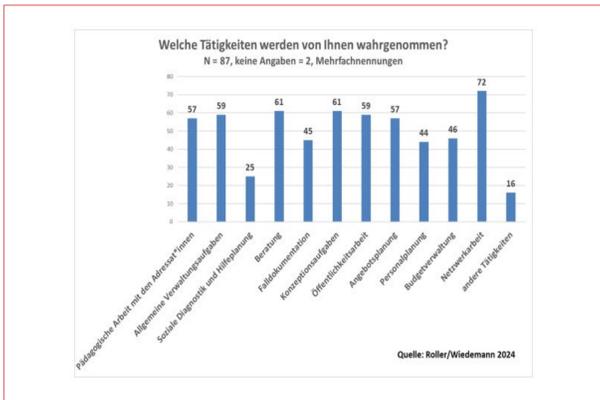
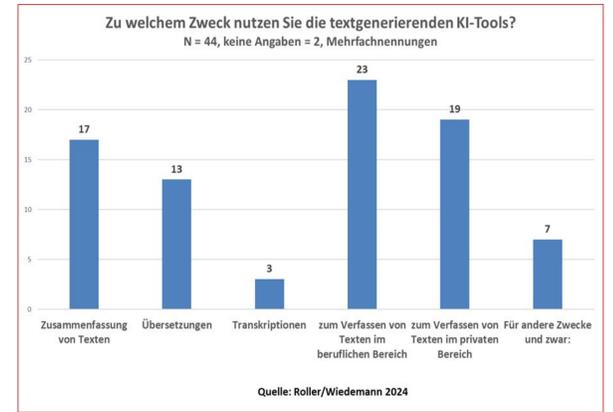
Zunehmende Digitalisierung und Bedeutung von KI

Ein neuer Teil der Befragung in 2024 bezieht sich zum einen auf die zunehmende Digitalisierung, die zu den Auswirkungen der Pandemie gehört. Zum anderen gewinnt die sogenannte KI an Bedeutung in unserer Arbeits- und Lebenswelt.



Bedeutung von Künstlicher Intelligenz, insbesondere generative KI (z.B. Chat GPT)

Generative KI-Anwendungen wie z.B. Chat GPT oder DeepL entwickeln sich rasant und beeindrucken durch täuschend „echte“ Text-, Sprach- und Bilderzeugung. Über die Hälfte der Befragten (46 Personen) bejahen bereits textgenerierende KI-Tools genutzt zu haben, 41 Personen verneinten dies.



Bedeutung von Digitalität in den Organisationsprozessen und für die Arbeit mit Adressat:innen.

- Digitale Übermittlung von Dokumenten und Formularen sind arbeitserleichternd und sparen Zeit und Wege.
- Verschiedene Zugänge (digital über Homepage, Portal, Telefonie sowie analog vor-Ort-Sprechzeiten) erleichtern Kontaktaufnahme, Absprachen und Terminabstimmungen.
- Hybride Beratungsformate ergänzen sich je nach Anliegen in den Zugängen.

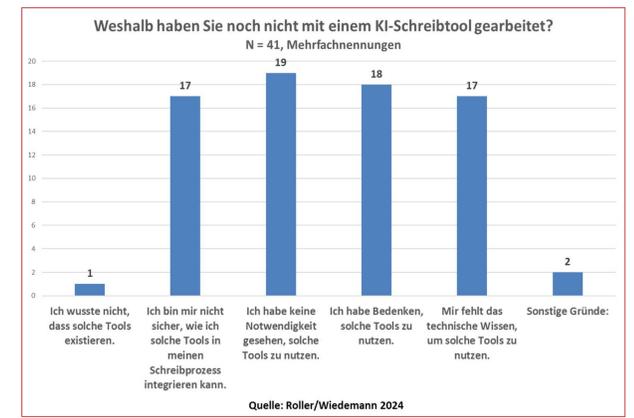
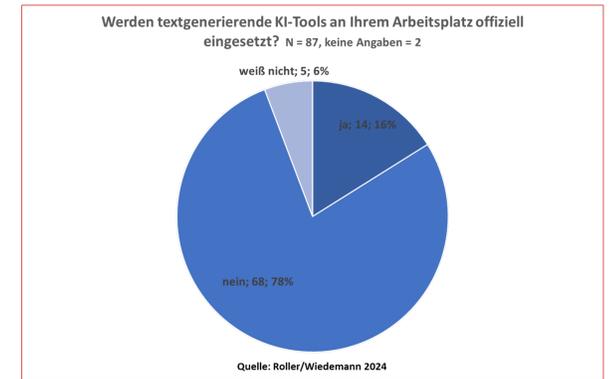
Überlegungen zum Einsatz von KI zur Unterstützung von Arbeitsprozessen

Für das Verfassen von Texten im beruflichen Kontext nutzen die Kolleg:innen bereits KI-gestützte Tools oder können sich einen unterstützenden Einsatz vorstellen:

- als Übersetzungstool in/aus mehreren Sprachen
- zum Verfassen von Berichten und Dokumentationen
- Als Formulierungshilfe in der konzeptionellen Arbeit oder beim Verfassen von Briefen, Texten
- Gestaltung von Werbe- und Informationsmaterial.

Außerdem wurden genannt:

- Im kreativen Bereich
- Im Wissensmanagement und zur Recherche
- Zur Datenanalyse.



Quellenangaben

Roller, Claudia; Wiedemann, Petra (2024). Digitale Tools in der Praxis Sozialer Arbeit. Köln. (Manuskript) Grundauswertung Onlinebefragung und Expert:innen-Interviews

Erfahrungen und Entwicklungen mit Digitalisierung und KI in Praxisfeldern Sozialer Arbeit – ein Lehrforschungsprojekt im SoSe 24

Onlinebefragung und 14 problemzentrierte Expert:innen-Interviews

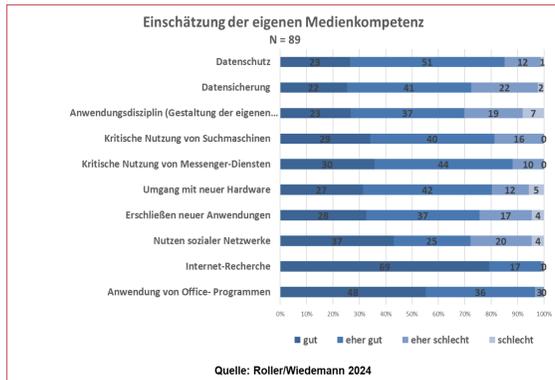
Dr. Claudia Roller
Dipl.-Soz. Wiss. Petra Wiedemann

Studierende im MA Beratung und Vertretung im Sozialen Recht

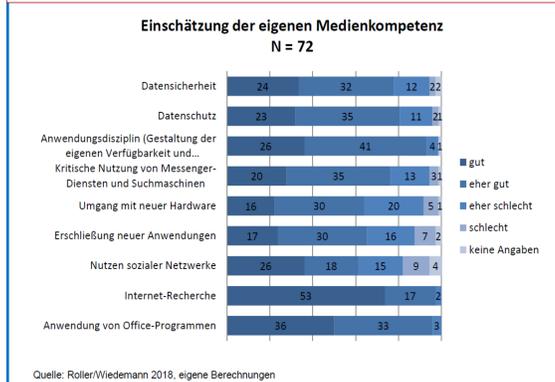
Medienkompetenz, Soziale Netzwerke und Messenger-Dienste Vergleich 2024 mit 2018

Einschätzung der eigenen Medienkompetenz

In Bezug auf die Einschätzung der eigenen Medienkompetenz verändert sich trotz zunehmender Digitalisierung und Digitalität wenig in der Bewertung. Wie in 2018 werden die unterschiedlichen Kompetenz-Bereiche von Datenschutz über Umgang mit neuer Soft- und Hardware bis Recherche durchweg mit gut oder eher gut eingeschätzt. Das deckt sich mit dem Vielfältigen Einsatz digitaler Tools in der Praxis.



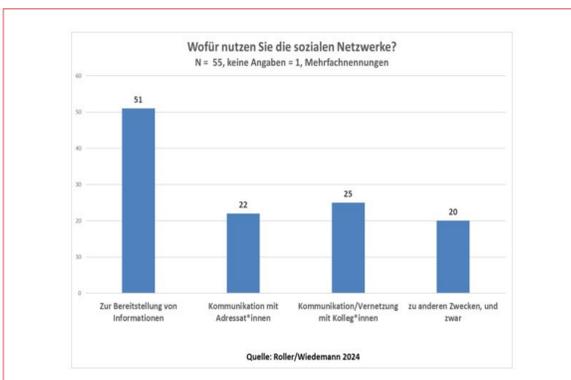
Quelle: Roller/Wiedemann 2024



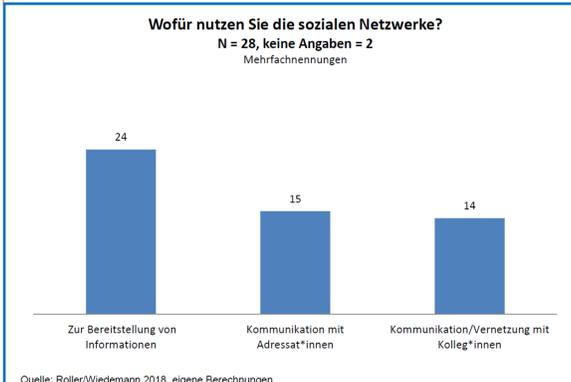
Quelle: Roller/Wiedemann 2018, eigene Berechnungen

Nutzung Sozialer Netzwerke

Weit über die Hälfte der Befragten (64%, 56 Nennungen) gaben an, Soziale Netzwerke für Ihre Arbeit zu nutzen. Auf die Frage, wofür die Befragten die sozialen Netzwerke nutzen, wurde mit 51 Nennungen die Bereitstellung von Informationen besonders betont. Dieser Schwerpunkt zeigte sich bereits in der Befragung von 2018.



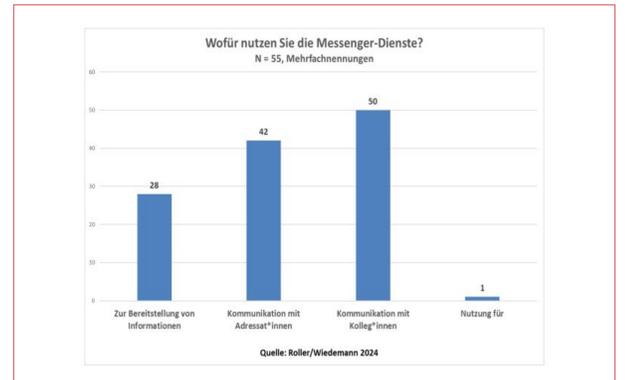
Quelle: Roller/Wiedemann 2024



Quelle: Roller/Wiedemann 2018, eigene Berechnungen

Nutzung von Messenger-Diensten

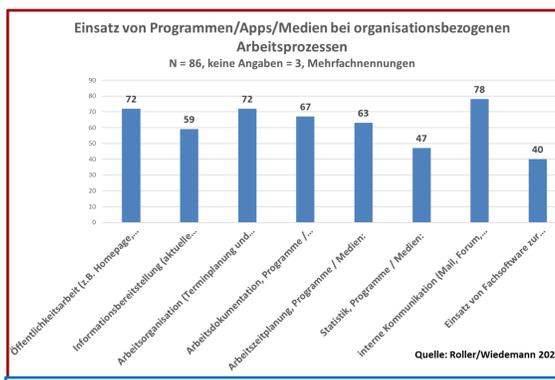
Die Nutzung von Messenger-Diensten wurde 2024 von weit über der Hälfte der Befragten bejaht (63%, 55 Nennungen), in der Befragung von 2018 bejahten nur 37% die Nutzung von Messengern. Am meisten erfolgt die Nutzung der Messenger-Dienste für die Kommunikation mit Kolleg*innen (50 Nennungen). Auch dieser Schwerpunkt zeigte sich bereits in der Befragung im Jahr 2018.



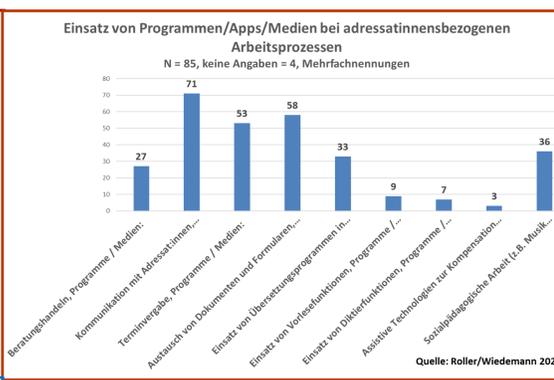
Quelle: Roller/Wiedemann 2024



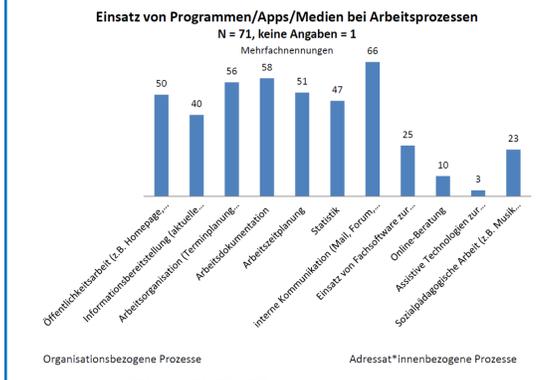
Quelle: Roller/Wiedemann 2018, eigene Berechnungen



Quelle: Roller/Wiedemann 2024

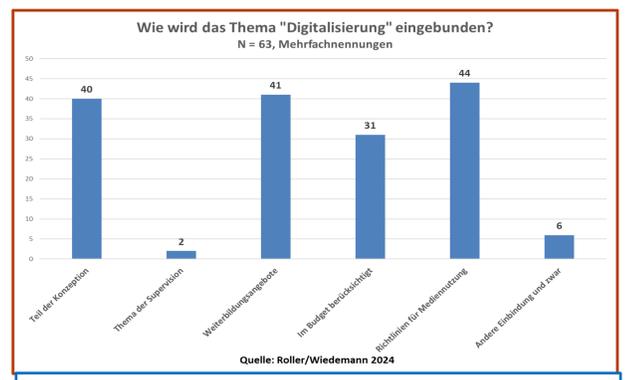


Quelle: Roller/Wiedemann 2024

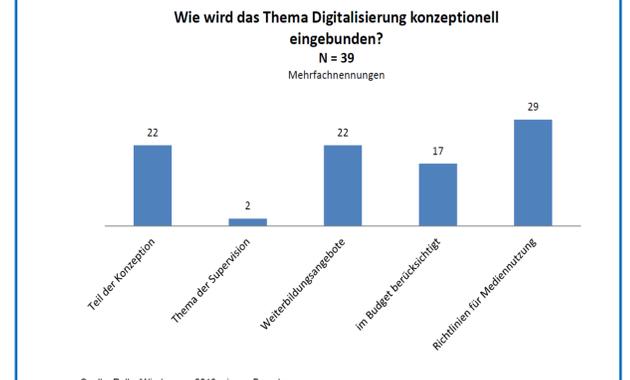


Quelle: Roller/Wiedemann 2018, eigene Berechnungen

Der Vergleich der Daten aus den Jahren 2018 und 2024 illustriert einen deutlich gesteigerten Einsatz digitaler Technologien zur Unterstützung organisatorischer und auf Adressat:innen bezogener Arbeitsprozesse. Ein ähnliches Muster zeigt sich bei der Frage der konzeptionellen Integration von Digitalisierung in den Institutionen.



Quelle: Roller/Wiedemann 2024



Quelle: Roller/Wiedemann 2018, eigene Berechnungen

Quellenangaben

Roller, Claudia; Wiedemann, Petra (2019). Mediennutzung der Praxisanleiter:innen im Bachelor Studiengang Soziale Arbeit. Köln. https://www.th-koeln.de/hochschule/mediennutzung-der-praxisanleiterinnen_62130.php
Roller, Claudia; Wiedemann, Petra (2024). Digitale Tools in der Praxis Sozialer Arbeit. Köln. (Manuskript)